

**SIKAP ANGGOTA USAHA KECIL MENENGAH MENGENAI
PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* “*BROADBAND
GOVERNMENT AND EDUCATIONS*”
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DIVRE V**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Uece Ivi Anggriani

NRP: 1423011085

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2015**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Uece Ivi Anggriani

NRP : 1423011085

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**SIKAP ANGGOTA USAHA KECIL MENENGAH MENGENAI
PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* “*BROADBAND
GOVERMENT AND EDUCATIONS*” PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA DIVRE V**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 8 Juli 2015

Uece Ivi Anggriani
NRP. 1423011085

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

SIKAP ANGGOTA USAHA KECIL MENENGAH MENGENAI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* "BROADBAND *GOVERNMENT AND EDUCATIONS*" PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DIVRE V

Oleh:


Uece Ivi Anggriani

NRP: 1423011085

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Theresia Intan P. Hartiana S.Sos., M.I.Kom (.....) 
NIK. 142.10.0651

Pembimbing II: Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142.09.0647


(.....)

Surabaya, 12 Juni 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
pada: 22 Juni 2015

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,




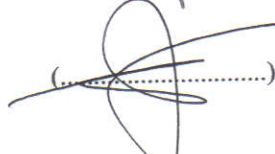
Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

- | | | |
|---------------|--|--|
| 1. Ketua | : Finsensius Yuli Purnama, S.Sos.,
M.Med.Kom.
NIK. 142.09.0633 |  |
| 2. Sekretaris | : Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si.
NIK. 142.09.0647 |  |
| 3. Anggota I | : Theresia Intan P. Hartiana S.Sos.,
M.I.Kom
NIK. 142.10.0651 |  |
| 4. Anggota II | : Anastasia Yuni W. S.Sos.,
M.Med.Kom
NIK. 142.09.0634 |  |

**HALAMAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Uece Ivi Anggriani

NRP : 1423011085

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **SIKAP ANGGOTA USAHA KECIL MENENGAH
MENGENAI PROGRAM CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY "BROADBAND GOVERNMENT AND
EDUCATIONS" PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA
DIVRE V**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Juli 2015

Yang menyatakan



Uece Ivi Anggriani

KATA PERSEMBAHAN

Keinginan untuk memberikan yang terbaik bagi kedua orang tua dan orang-orang terdekat, menjadikan kekuatan penulis untuk dapat terus melangkah selama menyusun skripsi ini. Dan ketika semua semangat penulis mulai hilang, yang dapat penulis lakukan hanyalah tetap kuat dan terus berusaha demi cita-cita serta impian penulis. Pada akhirnya penulis persembahkan skripsi ini untuk orang tua penulis yang amat penulis rindukan dan kasihi. Merekalah yang selalu menjadi semangat penulis untuk terus maju dan berkembang.

“Be a strong wall in the hard times and be a smiling sun in the good times.”

-The daily quotes-

Surabaya, 8 Juli 2015

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan kasih karunianya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran kepada penulis dalam mengerjakan skripsi dengan judul “Sikap Anggota Usaha Kecil Menengah Mengenai Program *Corporate Social Responsibility Broadband Government and Educations* PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat wajib yang harus dilalui untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Di balik terselesaikannya skripsi ini, terdapat banyak pihak-pihak yang membantu serta mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan proposal ini. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Penulis persembahkan cinta dan sayangku kepada orang tuaku yang telah menjadi motivasi dan inspirasiku, yang tiada henti memberikan dukungan doa buat aku.
2. Terimakasih yang tak terhingga buat Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi. Terima kasih atas nasihat-nasihat yang diberikan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Terimakasih banyak juga buat Theresia Intan P. Hartiana S.Sos., M.I.Kom selalu pembimbing penulis dalam menyusun proposal skripsi ini. Terima kasih karena tidak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi atas semua ilmu yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Staf Fakultas Ilmu Komunikasi, Agustina Aji dan Jati atas bantuannya kepada penulis untuk mengurus segala keperluan administrasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh pimpinan dan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia terutama pada divisi *Corporate Communications*. Terima kasih telah memberi kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Yohanes Christian Gunawan atas cinta, keceriaan, dukungan, semangat dan kesabaran kepada penulis selama menyusun skripsi ini. Terima kasih telah menjadi penyemangat disaat penulis mulai putus asa.
8. Seluruh sahabat penulis: Amelinda, Cornelia Maureen, Bonifasius Tony, Teguh Husada P, Deandy, Weilly K, Allenthara, Freddy N, dan Wahyu terima kasih atas keceriaan dan melewati suka duka selama kuliah.
9. Berbagai pihak yang sangat membantu penulis, namun tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu. Semoga Tuhan membalas segala kebaikan yang telah kalian lakukan.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini kurang sempurna, penulis menerima saran dan berterima kasih atas segala saran yang positif guna menyempurnakan skripsi ini. Besar harapan penulis bahwa skripsi ini dapat berguna bagi Fakultas Ilmu Komunikasi dan dapat menjadi bahan referensi bagi angkatan-angkatan berikutnya di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Originalitas	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	v
Kata Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Bagan	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
Abstrak	xix
<i>Abstract</i>	xx
BAB I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Masalah	8
I.5 Manfaat Penelitian	9
I.5.1 Manfaat Akademis	9
I.5.1 Manfaat Praktis	9
BAB II Tinjauan Pustaka	10
II.1 Kerangka Teori	10
II.1.1 Teori S-O-R	10

II.1.2 Sikap	11
II.1.2.1 Struktur Pembentukan Sikap	15
II.1.3 <i>Public Relations</i>	15
II.1.4 <i>Corporate Social Responsibility</i>	17
II.2 Nisbah Antar Konsep	19
II.3 Bagan Kerangka Konseptual	21
BAB III Metodologi Penelitian	22
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	22
III.2 Metode Penelitian	22
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian	23
III.4 Definisi Konseptual	23
III.4.1 Sikap	23
III.4.2 <i>Corporate Social Responsibility</i>	24
III.5 Definisi Operasional	24
III.6 Populasi dan Sampel	27
III.7 Teknik Penarikan Sampel	29
III.8 Teknik Pengumpulan Data	29
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas	30
III.10 Teknik Analisis Data	31
III.10.1 <i>Editing</i>	31
III.10.2 <i>Coding</i>	32
III.10.3 <i>Tabulating</i>	32
III.10.4 Tabulasi Silang	32
BAB IV Hasil dan Pembahasan	33
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian	33
IV.1.1 Sejarah	33
IV.1.2 Visi dan Misi	35

IV.1.3 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia	37
IV.1.4 Divisi Regional	38
IV.1.5 PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V	39
IV.1.6 Struktur Organisasi	40
IV.1.7 <i>Corporate Social Responsibility</i> PT. Telekomunikasi Indonesia	41
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
IV.2.1 Uji Validitas	43
IV.2.2 Uji Reliabilitas	46
IV.3 Hasil Penelitian	47
IV.3.1 Temuan Data	47
IV.3.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	47
IV.3.1.2 Deskripsi Sikap Anggota Usaha Kecil Menengah	52
IV.3.1.2.1 Deskripsi Per Item Pertanyaan Kognitif	52
IV.3.1.2.2 Deskripsi Per Item Pertanyaan Afektif	69
IV.3.1.2.3 Deskripsi Per Item Pertanyaan Konatif	79
IV.3.1.2.4 Deskripsi Variabel Sikap	89
IV.3.1.3 Tabulasi Silang Antara Karakteristik Responden dengan Sikap	96
BAB V Kesimpulan dan Saran	101
V.1 Kesimpulan	101
V.2 Saran	103
V.2.1 Praktis	103
V.2.2 Akademis	103
Daftar Pustaka	104
Lampiran.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Kepentingan Penggunaan Internet	6
Gambar II.1 Teori S-O-R	11
Gambar IV.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia	37

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Tabel Hasil Uji Validitas Kognitif	44
Tabel IV.2 Tabel Hasil Uji Validitas Afektif	45
Tabel IV.3 Tabel Hasil Uji Validitas Konatif	46
Tabel IV.4 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Sikap	47
Tabel IV.5 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	48
Tabel IV.6 Deskripsi Usia Responden	49
Tabel IV.7 Deskripsi Pekerjaan Responden	50
Tabel IV.8 Deskripsi Penghasilan Responden	51
Tabel IV.9 Tahu bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> untuk meningkatkan pengetahuan tentang internet	52
Tabel IV.10 Tahu bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> menambah pengetahuan tentang pemasaran secara <i>online</i>	54
Tabel IV.11 Tahu bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> membantu dalam memperkenalkan produk kepada masyarakat luas	55
Tabel IV.12 Tahu bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> mempermudah dalam penjualan produk	56
Tabel IV.13 Tahu bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> dilaksanakan untuk dapat meningkatkan pembelian	57
Tabel IV.14 Tahu bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> dilaksanakan untuk mempermudah saya dalam berkomunikasi dengan pembeli	58
Tabel IV.15 Tahu bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> untuk dapat bertukar pikiran dengan warga lain	59

Tabel IV.16	Yakin program bahwa <i>Broadband Goverenment and Educations</i> untuk meningkatkkan pengetahuan saya tentang internet	60
Tabel IV.17	Yakin bahwa prograam <i>Broadband Goverenment and Educations</i> dilaksakan untuk menambah pengetahuan saya mengenai cara pemasaran secara <i>online</i>	62
Tabel IV.18	Yakin bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> dilaksanakan untuk membantu saya dalam memperkenalkan produk kepada masyarakat luas	63
Tabel IV.19	Yakin bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> dilaksanakan untuk mempermudah saya dalam penjualan produk	64
Tabel IV.20	Yakin bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> dilaksanakan untuk dapat meningkatkan pembelian	65
Tabel IV.21	Yakin bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> dilaksanakan untuk mempermudah saya dalam berkomunikasi dengan pembeli	66
Tabel IV.22	Yakin bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> dilaksanakan untuk dapat bertukar pikiran dengan warga lain	67
Tabel IV.23	Yakin bahwa program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> dilaksanakan sebagai bentuk bantuan perusahaan kepada Usaha Kecil Menengah	68
Tabel IV.24	Menyukai program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> karena dapat menambah pengetahuan saya mengenai internet	69

Tabel IV.25 Menyukai program <i>Broadband Governement and Educations</i> karena menambah pengetahuan saya mengenai cara memasarkan produk secara <i>online</i>	71
Tabel IV.26 Menyukai program <i>Broadband Governement and Educations</i> karena dapat membantu saya dalam memperkenalkan produk kepada masyarakat luas	72
Tabel IV.27 Menyukai program <i>Broadband Governement and Educations</i> karena mempermudah saya dalam penjualan produk	73
Tabel IV.28 Menyukai program <i>Broadband Governement and Educations</i> karena dapat meningkatkan pembelian	74
Tabel IV.29 Menyukai program <i>Broadband Governement and Educations</i> karena mempermudah saya dalam berkomunikasi dengan pembeli	75
Tabel IV.30 Menyukai program <i>Broadband Governement and Educations</i> karena dapat bertukar pikiran dengan warga lain	76
Tabel IV.31 Menyukai program <i>Broadband Governement and Educations</i> karena sebagai bentuk bantuan perusahaan kepada Usaha Kecil Menengah	78
Tabel IV.32 Bergabung dalam program <i>Broadband Governement and Educations</i> karena dapat menambah pengetahuan saya mengenai internet	79
Tabel IV.33 Bergabung dalam program <i>Broadband Governement and Educations</i> karena dapat menambah pengetahuan saya mengenai pemasaran produk secara <i>online</i>	81
Tabel IV.34 Bergabung dalam program <i>Broadband Governement and Educations</i> karena dapat menambah pengetahuan saya mengenai pemasaran produk secara <i>online</i>	82

Tabel IV.35 Bergabung dalam program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> karena dapat mempermudah saya dalam menjual produk kepada masyarakat luas	83
Tabel IV.36 Bergabung dalam program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> karena dapat meningkatkan pembelian	85
Tabel IV.37 Bergabung dalam program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> karena dapat mempermudah saya dalam berkomunikasi dengan calon pembeli	86
Tabel IV.38 Bergabung dalam program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> karena saya dapat bertukar pikiran dengan warga lain	87
Tabel IV.39 Bergabung dalam program <i>Broadband Goverenment and Educations</i> karena sebagai bentuk bantuan perusahaan kepada Usaha Kecil Menengah	88
Tabel IV.40 Variabel Kognitif	90
Tabel IV.41 Variabel Afektif	92
Tabel IV.42 Variabel Konatif	93
Tabel IV.43 Sikap	94
Tabel IV.44 Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Sikap	96
Tabel IV.45 Tabulasi Silang antara Usia dengan Sikap	98
Tabel IV.46 Tabulasi Silang antara Penghasilan dengan Sikap	99

DAFTAR BAGAN

Bagan II.3 Bagan Kerangka Konseptual	21
Bagan IV.1.6 Bagan Struktur Organisasi	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Penelitian Sebelumnya	110
Lampiran 2 Tabel Definisi Operasional	111
Lampiran 3 Kuesioner	116
Lampiran 4 Hasil <i>Coding</i>	121
Lampiran 5 <i>Correlation & Reliability</i>	123
Lampiran 6 Identitas Responden dan Per Item Pernyataan	130
Lampiran 7 <i>Crosstab</i>	140
Lampiran 8 Rtabel	143

ABSTRAK

Uece Ivi Anggriani. NRP. 1423011085. Sikap Anggota Usaha Kecil Menengah Mengenai Program *Corporate Social Responsibility Broadband Goverment and Educations* PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana sikap dari anggota usaha kecil menengah mengenai program *Corporate Social Responsibility Broadband Goverment and Educations*. Teori utama yang terdapat pada penelitian ini ialah teori SOR (*Stimulus-Organism-Response*), dimana *stimulus* dalam penelitian ini ialah program *Broadband Goverment and Educations*, *organism* adalah anggota usaha kecil menengah, dan *response* adalah sikap dari anggota usaha kecil menengah mengenai program *Broadband Goverment and Educations*. Sikap memiliki tiga indikator, yaitu kognitif, afektif dan konatif.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode survei untuk mendapatkan keterangan dari anggota usaha kecil menengah. Selain itu informasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian menunjukkan sikap secara keseluruhan anggota usaha kecil menengah yaitu positif.

Kata kunci: Sikap, *Corporate Social Responsibility*

ABSTRACT

Ivi Uece Anggriani. NRP. 1423011085. Attitudes of Members of Middle Class Entreprises to the Corporeate Social Responsibility Broadband Learning Centre. Government and Educations Program held by PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V

This study focuses on how the attitudes of members of Middle Class Entreprises to the Corporeate Social Responsibility Broadband Learning Centre. Government and Educations Program. The grand theory in this research is the theory of SOR (Stimulus-Organism-Response), where the stimulus in this research program is to Broadband Government and Educations, the organism is a member of Middle Class Entreprises, and the response is the attitude of members Middle Class Entreprises on Broadband program Goverment and Educations. Attitude has three indicators, namely cognitive, affective and conative.

In this study used survey methods to obtain information from members of Middle Class Entreprises. In addition to the information gathered in this study using a questionnaire. Results of the study showed an overall attitude of members Results that is positive.

Keywords: Attitudes, Corporate Social Responsibility